

TURISZTIKAI SZERVEZŐ, ÉRTÉKESÍTŐ
IKT (INFOKOMMUNIKÁCIÓS TECNOLÓGIÁK) A TURIZMUSBAN
jegyzetek, ábrák

Összeállította: kovacs.krisztina@vasutca.hu

2020

A szoftverek funkció szerinti csoportosítása

Rendszerszoftver (operációs rendszer):

a számítógép alapvető működéséért felelős programok

DOS, Windows, Linux, UNIX, Mac OS, OS/2

Rendszerközele szoftverek:

a számítógép működéséhez nem feltétlenül szükségesek, de megkönnyítik az operációs rendszer használatát

Segédprogramok (utility): víruskeresők és vírusirtók,

tömörítő és fájlkezelő programok, pl. NOD32, Panda, AVG; Total Commander, Pctools

Fejlesztői szoftverek (programnyelvek): pl. Pascal, C, C++, Java

Felhasználói szoftver:

olyan programok, amelyek egyfajta felhasználói igényt elégítenek ki

Szövegszerkesztők (Word, Jegyzettömb)

Táblázatkezelők (Excel)

Adatbázis-kezelők (Access)

Grafikai programok (Paint, Photoshop, GIMP)

Prezentációs programok (PowerPoint, Prezi)

Böngészők (Explorer, Firefox, Google Chrome, Opera)

Multimédiás programok

Játékok

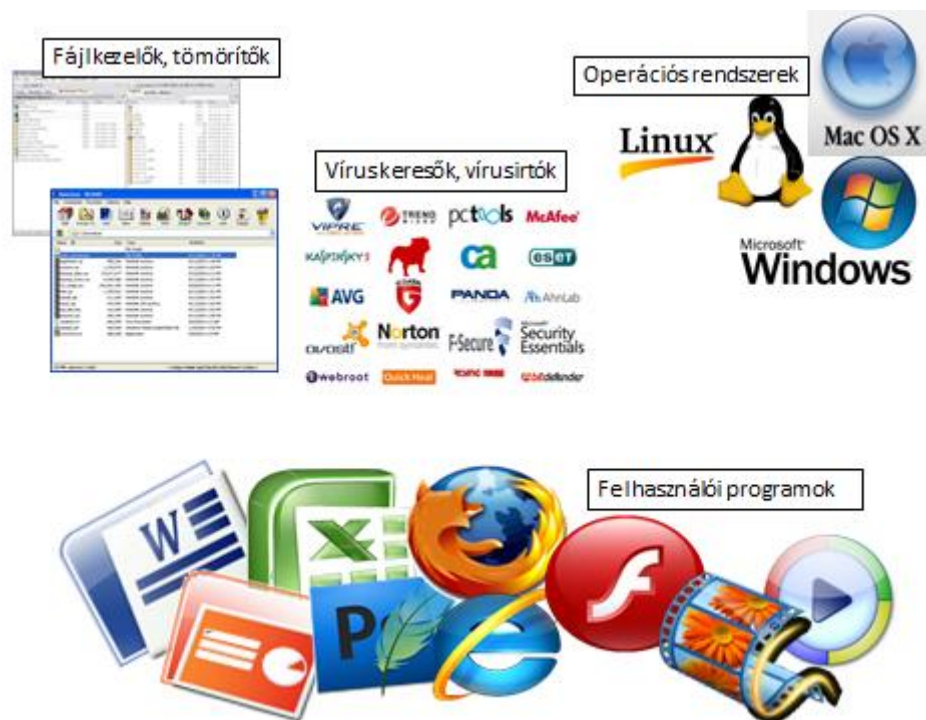
Jogállás szerinti csoportosítás

Teljes jogú programok: kereskedelemben megvásárolt, regisztrált szoftver.

Freeware: szabadon felhasználható, terjeszthető program.

Shareware: nem teljes körűen működő, korlátozott lehetőségek (nem menthető, nem nyomtatható) – demo program

Trial: általában 30 napos teljes jogú használat, de nem terjeszthető szabadon (reklám, kipróbálás)



Turisztikai szoftverek

Utazási iroda rendszer



Lehetővé teszi mind a saját szervezésű, mind a más utazási irodák által szervezett utakkal kapcsolatos adatok kezelését, a ki- és beutaztatás elkülönített és összevont kezelését

Pl. Nagy Utazás, Flexys

Teljes körűen biztosítja az utazási iroda számára:

- útjainak, programjainak
- szálláslehetőségeinek
- foglalásainak
- az ezzel kapcsolatos pénzügyi adatoknak naprakész nyilvántartását

Szolgáltatások:

- többszintű, biztonságos adatvédelem
- áttekinthető, igényes, képies adatmegjelenítés
- a szolgáltatások gyors, gyakran egy billentyűvel történő elérése
- várólista kezelés
- kontingens kezelés
- létszám és utazási eszköz kapacitás ellenőrzés
- teljes, kedvezményes és grátisz ár kezelése
- automatikus státusz módosítás
- automatikus voucher és megrendelő készítés, melyeket a rendszer igény szerint azonnal faxon továbbíthat is
- automatikus számlakészítés
- széleskörű, a felhasználó által összeállítható lekérdezési lehetőségek

Számlázás modul:

- előlegszámla készítése
- hitelkártya kezelése
- készpénzes, folyószámlás fizetések
- többféle számlaformátum

Utazási irodai szoftver feladatai:

- Saját, közvetített, lekéréses külföldi és belföldi úticélok; beutazások kezelése
- Úticél, út, értékesítő partnerek, utazásszervezők és utasok nyilvántartása
- Szállás- és közlekedési eszköz-kontingens kezelése
- Napi pénztárforgalom kezelése (bizonylat, jelentés készítése)
- Bankkártya-forgalom, átutalások követése
- Számla készítése
- Belföldi és külföldi szállítói és vevői számlanyilvántartás, listázás
- Utazási okmányok készítése
- Előkalkuláció, utak költségelszámolása, utókalkuláció
- Referatúra, pénzügyi és statisztikai kimutatások
- Úticélok, utak kezelése
 - Saját - közvetített – egyéni (forfait)
 - Külföldi – belföldi – beutaztató
 - Útkeresés utasérdeklődésre megadott paraméterek alapján (cél, típus, közlekedés, szállás, ellátás..)
- Partnerek
 - Szervezők, közvetítők, beszállítók
 - Partnerek közötti elszámolások számolása és nyomtatása: rendelés, rendelés visszaigazolás / jutalék elszámolás

DEPO Ügyvitel Tourist - [Szolgáltatások | 3.04 változat | Felhasználó: Utazási Iroda - DEMO]

Általános adatok Számlák, Bizonylatok Levelek... Árjelent, Jegyzőkönyv... Határidők Fájlok / Dokumentumok

Azenesítő: 1
 Pozíció/Iktató szám: 2007/000001 Módosítás Törölés
 Szolgáltatás típusa: Utazási szolgáltatás
 Megnevezése (V): Bella Italia Apartman Jesolo I/A
 Leírás (V): Az ár tartalmazza: gáz, víz, villany. Érkezés 16:00 és 20:00 között. / Pay includes: Gas, Water, Power. Arrival between: 16:00-20:00.
 Ut időpontja (V): 2007.04.24. - 2007.05.01. Besorol: Utazás közvetítés
 Megrendelés: 2007.03.01. Saját út: Fizetendő: ☒ Ut cél címe (V): Lomart Travel Italia
 Szerződés száma: Utazás módja: Egyéni Felszállási hely: BBP bizt.: Külön köthet
 Ellátás (V): Nincs / No St. bizt.: Igen
 Elhelyezés: Apartman Éj (V): 7 Vízum: Nem szükséges

Ugyfél adatai: Ugyfél István
 Település: Pécs
 Cím: Közterület 2. 7601
 Telefon: 36 Fax: Email: Személy

Változat: Utazásközvetítő: Utazás közvetítő Cég
 Utazás szervező (V): Utazás Szervező Cég
 Ugyintéző (V): Munkatárs István
 Megjegyzés:

Megrendelt szolgáltatások:

Szolgáltatás	Életkora	Mennyi	Egység	Érték összes	Jutalék	Storno
Szállás	Felnőtt/Adult	1	Egység	18.000,00 Ft	1.800,00 Ft	Igen
Kaució	-	1	Darab	2.500,00 Ft	0,00 Ft	Nem
Végfelrakítás	-	1	Darab	5.000,00 Ft	0,00 Ft	Nem

Utazók:

Név	Cím	Telefon	Megjegyzés	Életkora
Ugyfél Edit	Pécs, Közterület 2.	36-		Gyermek/C
Ugyfél István	Pécs, Közterület 2.	36-00-000-0000		Felnőtt/Ad.
Ugyfél Istvánné	Pécs, Közterület 2.	36-00-000-0000		Felnőtt/Ad.

Fizetési határidő, előleg
 Fizetendő előleg: 10.308,00 Ft (megrendeléskor)
 Előleg fizetés határidő: 2007.03.01. (megrendeléskor)
 Teljes összeg határidő: 2007.03.25. (út megkezdése előtt)

Státusz: Folyamatban Kifizette: ☐

Szolgáltatások összege, nyomtatások

Szolgáltatások összes:	25.500,00	Ugyfél megrendelés
Jutalék összesen:	1.800,00	Számlázás
Storno összesen:	270,00	Bevételi
Összesen (stornoval):	25.770,00	Voucher
Jutalék nélküli összes:	23.970,00	Partner megrendelés
Számlázva/bevételi:	10.308,00	Rendelés visszazigazolás
Hátralék:	15.462,00	
Szolgáltatás összege:	25.770,00	

Új: Iktatás Egyéb nyomtatvány Új számla OK Mégsem

Mentés Erőssítés 2007.12.10. 12:07:53 2007.12.10. 12:07:53
 Összesen: 2 adat Előző lépés Következő lépés Új adat

Rekord: 1 Összesen 1 (szűrt)
 Telefonszámok

- Utasnyilvántartás, utaslista
- Utasadatok
- Választott szolgáltatások összesítése
- Fizetési státusz

Utasok

Név:	Fizet (V):	Cím:	Születési dátum:	Okmány típusa / száma:	Telefon:
Ugyfél Edit	☐	Pécs, Közterület 2.	2000.12.09.	36-	
Állampolgárság:		Magyar/Hungarian	Életkor: Gyermek	Megjegyzés:	
Ugyfél István	☒	Pécs, Közterület 2.	1977.12.09.	Utlevél JU01122	36-00-000-0000
Állampolgárság:		Magyar/Hungarian	Életkor: Felnőtt	Megjegyzés:	
Ugyfél Istvánné	☐	Pécs, Közterület 2.	1977.12.09.	Utlevél UU01122	36-00-000-0000
Állampolgárság:		Magyar/Hungarian	Életkor: Felnőtt	Megjegyzés:	
*	☐				36-
Állampolgárság:			Életkor: -	Megjegyzés:	

Rekord: 1 Összesen 3 OK

DEPO Ügyvitel Tourist - [Címlista | **Ügyfél adatai** | 3.04 változat | Felhasználó: Utazási Iroda - DEMO]

Egy Eszközök Ablak Súgó

Általános adatok Számlák, Bizonylatok, Projektek Iktatott levelek, körlevelek Árjegyzékek, Jegyzőkönyvek... Határidők / Marketing Fájlok / Dokumentumok

Azonosító: 2 Törítés

Cég típus: Utazási iroda Magánszemély: ☐

Név: Utazás közvetítő Cég Cég besorolás: Utazás közvetítő Okmány:

Ország: HUNGARY Szerződés száma:

Megye: Baranya megye Információ:

Település: Pécs

Irányítószám: 7602

Cím: Közterület utca 1.

Telefon: 36- E-mail

Fax:

Honlap:

Cím adatok másolása

Postázás Név:

Postázás Ország:

Postázás Megye:

Postázás Település:

Postázás Irányítószám:

Postázás Cím:

Kód 1: Kód 4:

Kód 2: Kód 5:

Kód 3: Kód 6:

Besorolás

Kategória

Utazási iroda

Levél most: ☐ Nem kap: ☐ Visszajött: ☐ Magszűnt: ☐

Vezető neve	Vezető titulus	Vezető megszólítása	Telefon / Fax	Email	Levél neki is
			36-		

Rekord: 1 összesen 1

Kapcsolattartó (levelet kap):

Mentés 2007.12.10. 12:07:53 2007.12.10. 12:07:53

Előző lépés Következő lépés Új adat

Új: Keresés ügyfél név alapján Egyéb nyomtatvány Új szolgáltatás Új számla OK Mégsem

Rekord: 1 összesen 1 (szűrt)

Magánszemély neve vagy cég neve/megnevezése

- Befizetések, pénzügyi műveletek
 - Előleg és hátralék fizetésének nyilvántartása
 - Kedvezmények kezelése
 - Megrendelés másolat, Utazási szerződés generálása
 - Bevételi pénztárbizonylat készítése
 - Számlázás
 - Árrés áfa nyilvántartás
 - Műveletek, jutalék, elszámolás partnerekkel

Számla szerkesztése

Partner

Egyéb nyomtatandó partneradatok

Levelezési cím

Név

Első Példa Partner

▼

Partnerörzs

Irányítószám

Település

1234

Budapest

Utca, házszám

Valamilyen u. 11

Adószám

EU adószám

Ország

Második nyelv

Magyarország

Országok...

Nincs

Nyelvek...

Bizonylat adatai

Fizetési mód

Készpénz

▼

Fizetési módok...

☒ Fizetve

Teljesítés dátuma

Fizetési határidő

Tételenként

2011.03.23.

▼

☐ Folyamatos teljesítés

Pénznem

Magyar forint

▼

Pénznemek...

☐ ÁFA nélkül
 ☒ Gyűjtőszámla
 ☒ Kerekítés 5 forintra

Tételek

Egyéb adatok

Extra adatok

Név	Mennyiség	M. Egys.	Nettó	ÁFA	Nettó össz.	ÁFA össz.	Bruttó össz.
Harmadik példa termék	1		11 000 Ft	25 %	11 000,00 Ft	2 750,00 Ft	13 750,00 Ft
Második példa termék	1	óra	5 000 Ft	25 %	5 000,00 Ft	1 250,00 Ft	6 250,00 Ft

Új tétel

Szerkeszt

Töröl

Nettó össz.

16 000 Ft

ÁFA össz.

4 000 Ft

Bruttó össz.

20 000 Ft

Bizonylattömb:

Számla - Alapértelmezett számlatömb (DEMO) ▼

Bizonylattömbök...

Cím:

Előlegsámla ▼

Nyomatási kép

Féltrevez

Súgó

7

Címletezési segéd - Házi pénztár

Címletezési segéd

Nyomtatvány típusa:

Címletezési jegyzőkönyv

Megnevezés:

Dátum:

2009.02.24.

Címletezés forrása:

Kassza 2008

Címletezendő összeg:

392 868,00

HUF

Címlet	Egység	Darab	Érték
Öt forintos	5,00	1	5,00
Tíz forintos	10,00	1	10,00
Húsz forintos	20,00	0	0,00
Ötven forintos	50,00	1	50,00
Száz forintos	100,00	1	100,00
Kettőszáz forintos	200,00	1	200,00
Ötszáz forintos	500,00	1	500,00
Ezer forintos	1 000,00	0	0,00
Kettőezer forintos	2 000,00	1	2 000,00
Ötezer forintos	5 000,00	0	0,00
Tízezer forintos	10 000,00	1	10 000,00
Húszezer forintos	20 000,00	19	380 000,00

A címletezést a program automatikusan is el tudja végezni, vagy manuálisan a "darab" mező kitöltésével.

Címletezendő:

392 868,00 Ft

Ebből címletezve:

392 865,00 Ft

Különbözet:

3,00 Ft

Automatikus címletezés

Címletek

Nyomtatás

8

DEPO Ügyvitel Tourist - [Ügyfél megrendelés nyomtatása]

Fájl Ablak Súgó

Pozíció száma: 2007/000001

Megrendelés

1. oldal, összesen: 1

Utazási Iroda (DEMO cég)
7602 Pécs, Közterület utca 1.
Tel.: +36 (72) 000-000, Fax.: +36 (72) 000-000, Nyitvatartás: H-P: 10:00 - 18:00, Sz: 10:00 - 12:00
Vagyoni biztosíték: Bank (00000000-00000000-00000000)



Megrendelő: Ügyfél István
Címe: 7601 Pécs, Közterület 2.

E-mail:
Tel.: 36-

Úti cél: Bella Italia Apartman Jesolo I/A
Leírás: Az ár tartalmazza: gáz, víz, villany. Érkezés 16:00 és 20:00 között. / Pay includes: Gas, Water, Power. Arrival between: 16:00-20:00.
Időpont: 2007.04.24. - 2007.05.01.
Ellátás: Nincs / No
Utazás: Egyéni

Felszállási hely:
Elhelyezés: Apartman
BBP bizt.: Külön köthet
Storno bizt.: Igen

Utasok:

Név:	Életkor:	Cím:	Szül. dátum:	Okmány típusa / száma:	Telefon:
Ügyfél István	Felnőtt	Pécs, Közterület 2.	1977.12.09.	Útleveél JU001122	36-00-000-0000
Ügyfél Edit	Gyermek	Pécs, Közterület 2.	2000.12.09.		36-
Ügyfél Istvánné	Felnőtt	Pécs, Közterület 2.	1977.12.09.	Útleveél UU01122	36-00-000-0000

Megrendelt szolgáltatások:

Szolgáltatás	Életkor	Száma	Egységár	Kedvezmény	Szolgáltatás összes
Szállás	Felnőtt	1	Egységár 20.000	10,00 %	18.000,00
Kaució	-	1	Darab 2.500	0,00 %	2.500,00
Végtakarítás	-	1	Darab 5.000	0,00 %	5.000,00
Storno összesen:					270,00
Szolgáltatások összesen (stornoval növelve):					25.770,00

Fizetendő előleg: 10.308,00 Ft
Hátralék: 15.462,00 Ft

Fizetendő: 2007.03.01. 40 %, (megrendeléskor)
Fizetendő: 2007.03.25. Az út megkezdése előtt 30 nappal.

Megjegyzés:
Utalás es etén kérjük feltüntetni a számlaszámot és a pozíciószámot az utatolás közlemény rovatában.
Dátum: 2007.03.01.

Utazási Iroda (DEMO cég)

Ügyfél István

Oldal: 1

Kész

NUM

DEPO Ügyvitel Tourist - [Voucher nyomtatása]			
Fájl		Ablak	
Súgó			
Utazási Iroda (DEMO cég) 7602 Pécs, Közterület utca 1. Tel.: +36 (72) 000-000, Fax.: +36 (72) 000-000, Nyitvatartás: H-P: 10:00 - 18:00, Sz: 10:00 - 12:00 Vagyonbi biztosíték: Bank (00000000-00000000-00000000)		Voucher Nr.: V/2007/000001	
Lomart Travel Italia 23456 Jesolo, Via Lomarto 1		Supply / Ellátás: Nincs / No Night / Éj: 7	
Bella Italia Apartman Jesolo VA Arrival / Től: 2007.04.24. Departure / Ig: 2007.05.01. Az ár tartalmazza: gáz, víz, villany. Érkezés 16:00 és 20:00 között. / Pay includes: Gas, Water, Power. Arrival between: 16:00-20:00.		Adult / Felnőtt: 2 Children/Gyermek: 1 Infant/Csecsemő: 0 Guests / Utasok: Ügyfél István Ügyfél Istvánné, Ügyfél Edit	
Payment / Fizet: Utazás Szervező Cég 1073 Budapest, Erzsébet krt. 1001		Munkatárs István Issued / Átadta:	
		Receiver / Átvette:	
Utazási Iroda (DEMO cég) 7602 Pécs, Közterület utca 1. Tel.: +36 (72) 000-000, Fax.: +36 (72) 000-000, Nyitvatartás: H-P: 10:00 - 18:00, Sz: 10:00 - 12:00 Vagyonbi biztosíték: Bank (00000000-00000000-00000000)		Voucher Nr.: V/2007/000001	
Lomart Travel Italia 23456 Jesolo, Via Lomarto 1		Supply / Ellátás: Nincs / No Night / Éj: 7	
Bella Italia Apartman Jesolo VA Arrival / Től: 2007.04.24. Departure / Ig: 2007.05.01. Az ár tartalmazza: gáz, víz, villany. Érkezés 16:00 és 20:00 között. / Pay includes: Gas, Water, Power. Arrival between: 16:00-20:00.		Adult / Felnőtt: 2 Children/Gyermek: 1 Infant/Csecsemő: 0 Guests / Utasok: Ügyfél István Ügyfél Istvánné, Ügyfél Edit	
Oldal: 1			
Kész			

- Biztosítás
 - Utasbiztosító partnerek
 - BBP kötvény kiállítása
 - Útlemondási biztosítás

Utasbiztosítás díjszámítás és biztosításkötés
Díjszámítási alapadatok

1 Díjszámítási alapadatok 2 Díjszámítási eredmények 3 Regisztráció, belépés 4 Utazók adatai 5 Adatok ellenőrzése 6 Fizetés 7 Kötvény letöltése

Kösse meg most utasbiztosítását, vegyen részt nyereményjátékunkban, és nyerje vissza utasbiztosítása árát! Részletekről az utasbiztosítás termék jellemzők menüpont alatt olvashat.

Utazás adatai:

? Úticél:

? Indulás időpontja: 2010 - -

? Érkezés időpontja: 2010 - -

? Milyen utazásra indul?

? Az utazás típusa:

? Hány fő utazik?

Utasok adatai:

? On is a biztosítandó utazók között van?

- Egyéb szolgáltatások
 - Határidők kezelése, automatikus figyelmeztetés az út megkezdése előtt, figyelmeztetés számlatartozásokra, ki nem fizetett szolgáltatásokra
 - Körlevelezés, értesítések küldése E-mailben
 - Postai nyomtatványok: boríték, etikett címzés, feladóvevény stb. nyomtatás
 - Marketing munkát támogató kiegészítések
- Referensi tevékenység
 - Megrendelés, visszaigazolás
 - Elő- és utókalkuláció
 - Útiokmányok
 - Kimutatások, statisztikák

Utazás

Turnus

Kontingens

Megállók

Ált. ktg

Összes ktg

Értékesítés

Felárak

Állapot

Utókalkuláció

(Vrsar- Hotel Pineta***) Utókalkuláció Keresés

Kezdő dátum:

2011/01/01

Vég dátum:

2011/05/14

Közlékdéslj lista

Összes Árbevétel, Ráfordítás

Keresés

Alap

(Vrsar- Hotel Pineta***) Utókalkulációs karbantartó (Létrehozott)

Első időszak kezdete:

2012/01/01

Utolsó időszak vége:

2012/12/31

Időszakok napjainak száma:

0

Mentés

Utókalkulációs időszak(ok)

T	Kezdő dátum	Vég dátum	Lezárt	Árbevétel Bruttó Céges nettó	Ráfordítás Bruttó Céges	Árrés Bruttó Céges Nettó	Árrés(%) Bruttó Céges	Előzetes	Törés	Nyomat	
T	2011/04/02	2011/04/09	☐	0 0	0 0	0 0 0	0.00 0.00	Előzetes	☐		☐
T	2011/04/09	2011/04/16	☐	0 0	0 0	0 0 0	0.00 0.00	Előzetes	☐		☐
T	2011/04/16	2011/04/23	☐	0 0	0 0	0 0 0	0.00 0.00	Előzetes	☐		☐
T	2011/04/23	2011/04/30	☐	0 0	0 0	0 0 0	0.00 0.00	Előzetes	☐		☐
T	2011/04/30	2011/05/07	☐	0 0	0 0	0 0 0	0.00 0.00	Előzetes	☐		☐
T	2011/05/07	2011/05/14	☐	0 0	0 0	0 0 0	0.00 0.00	Előzetes	☐		☐
T	2011/05/14	2011/05/21	☐	0 0	0 0	0 0 0	0.00 0.00	Előzetes	☐		☐

Tételek módosítása

Kijelöltek kalkulálása

Kijelöltek törlése

Online szakmai foglalási rendszerek

- kapcsolatot teremt a biztosító társaságok, idegenforgalmi szolgáltatók, árualapgazdák és ügynöki hálózatuk között.
- A rendszer segítségével a felhasználó a nap bármely szakában értékesíthet egy adott szolgáltatást
- a foglalás végén a szükséges dokumentumokat (kötvény, jegy, visszaigazolás, stb.) kiállítja

Szállodai front-office rendszerek

- szállodai főtevékenységek
- rendelés felvétel és nyilvántartás
- szobagazdálkodás
- portai munka
- housekeeping
- terhelés / töltés
- számlázás
- önálló rendszerként, vagy kapcsolódva értékesítési, internetes értékesítési, éttermi, rendezvény, gyógyászat, főkönyv, pénzügy, telefonközpont, Pay-TV, kártyás ajtózárs-rendszer, illetve egyéb rendszerekhez.

- Recepciók feladatok
 - vendégek foglalásai
 - érkezési és távozási időpontjai
 - foglalási adatok
 - rendelésfelvétel
 - vendégszámlára terhelés
 - számlakészítés
 - egyéni és csoportos formában felvett foglalások kezelése: szobabeosztás, érkeztetés, elutaztatás
 - napi zárás készítése
- Számlakészítés
 - készpénzes, hitelkártyás számlák, átutalásos számlák kibocsátása
 - beépített engedmény / jutalék számfejtő alrendszer
 - idegen nyelvű számlakibocsátás
 - törzsszámlakönyvből állíthatók az árkódok és arrangement-ek valamint az ÁFA-kulcsok és az IFA
 - statisztikai program: múltbeli és várható forgalom, vendégstatisztika, vendégmozgások
 - megadott szűrőfeltételek felhasználásával egyedi listák készíthetők

Szállodai szoftverek a magyar piacon

Hostware

- Fő modulok:
 - Recepció
 - Kassza
 - Housekeeping
 - Kimutatások
 - Éjszakai zárás
 - Alapadatok
 - Szerviz
- Működési adatok:
 - szobák száma,
 - szobák típusa,
 - szobák kapacitása,
 - szobák árai (szezonális),
 - csomagajánlatok,
 - vendégre vonatkozó adatok.

Fidelio

Német fejlesztés, angol nyelv, gyenge magyar fordítás

MSO Outlook és Excel-kompatibilis

Customer Relationship Management (CRM – ügyfélkapcsolat-kezelés);

Property Management (PMS – szállodairányítás);

Conference & Catering Management (CCM – konferencia- és cateringmenedzsment);

Materials Control (készletellenőrzés);

Online Booking (online foglalás).

Flexys

a recepció képernyő könnyen áttekinthető (érkező, bentlakó és utazó vendégek)

billentyű vagy billentyűkombinációk használata a gyakran használt portai műveletekhez

foglalások (egyéni, csoportos) egyszerű kezelése

egyszerű számlakészítés, engedmény számítása, idegennyelvű számlák kibocsátása

listák készítése és kezelése

automatizált zárás

Hotel System Reception+

foglalás, szobatükör, housekeeping

Áruforgalmi modul - raktárak, készletek, selejtezés és leltározás nyilvántartása.

Csomagok kezelése az akciós csomagok szerkesztése és a foglaláson belüli felhasználása.

Kapcsolat a HS Waiter Éttermi rendelésvévevő és készletkezelő rendszerrel, így az éttermi fogyasztásokat automatikusan rá lehet terhelni a szobaszámlára.

Kontingens szobák nyilvántartása.

Különböző szobaár kategóriák kezelése.

Számlázás

Előre definiált (körlevél jellegű) foglalás visszaigazolás küldése e-mailben.

Szövegszerkesztő

Üzenetküldés

Napi zárás

Vendégek járműveinek nyilvántartása

Visual Hotel

Szobafoglalások, vendégek:

- Egyedi foglalás kezelés
- Csoportos foglalás kezelés
- Internetes foglalás támogatás – kiegészítő modul
- Szobatükör vezetés
- Grafikus szobafoglalás támogatás
- Lekéréses szobafoglalás támogatás
- Költöztetés támogatás
- Foglaltság színezés támogatás
- Ünnepnapi kiemelés támogatás
- Érkező vendégek kezelése
- Lakó vendégek kezelése
- Távozó vendégek kezelése
- Takarítási lista kezelés
- Ágyazási lista kezelés
- Reggeli lista kezelés
- Foglaltság történet kezelése
- Vendég éjszaka gyűjtés
- Születésnap kezelése

Terhelés, Számlázás:

- Előlegszámla kezelés
- Egy számlán belül több fizetőeszköz kezelése
- Üdülési csekk kezelése
- Éttermi terhelés támogatás
- Vendégszámla vezetés
- Számla egyesítés, szétszedés
- Idegen nyelvű számlakészítés támogatás
- Fizetetlen számlák kezelése

Statisztikák, kimutatások:

- Idegenforgalmi adó kimutatás kezelés
- Vendégéjszaka szerinti megoszlás kezelés
- Állampolgárság szerinti megoszlás kezelés
- Foglалás típus szerinti megoszlás kezelés
- Számla listák kezelése
- Számlázott terhelések kezelése
- Törölt terhelések kimutatása

Szállodák disztribúciós politikája

E-business, helyfoglalási rendszerek

Az értékesítéshez szükséges ismeretek

- A szálloda és szolgáltatásainak alapos ismerete
- A konkurencia ismerete
- A szálloda története
- A vendégszobák ismerete
- Különtermek ismerete (funkciók, alapterület, alaprajz, megközelíthetőség, ruhatár, technikai felszereltség)
- Éttermek, bárók kínálata, szolgáltatásai, nyitva tartása
- Kiegészítő, egyéb szolgáltatások ismerete
- A szállodai munkaszervezés ismerete
- A szállodán kívüli helyismeret
- Hátrányok ismerete

Piackutatás, -elemzés: az értékesítés irányának meghatározása

- Szállodai levelezés tanulmányozása
- Vendégek szóbeli-írásbeli vélemény-nyilvánítása
- Hivatalos idegenforgalmi statisztikák
- A vendéggel érintkező dolgozók visszajelzése
- A bevétel elemzése
- Konkurencia elemzése.

A szállodai marketingterv összeállítása

- Vezetői összefoglalás
- Pillanatnyi marketing-helyzetkép
- A lehetőségek és problémák elemzése
- Célkitűzések
- Marketing stratégiák
- Cselekvési programok (akciótervek)
- Várható nyereség, ill. veszteség
- Ellenőrzés

Alkalmazott szállodai marketing módszerek

Hosszú távú stratégia:

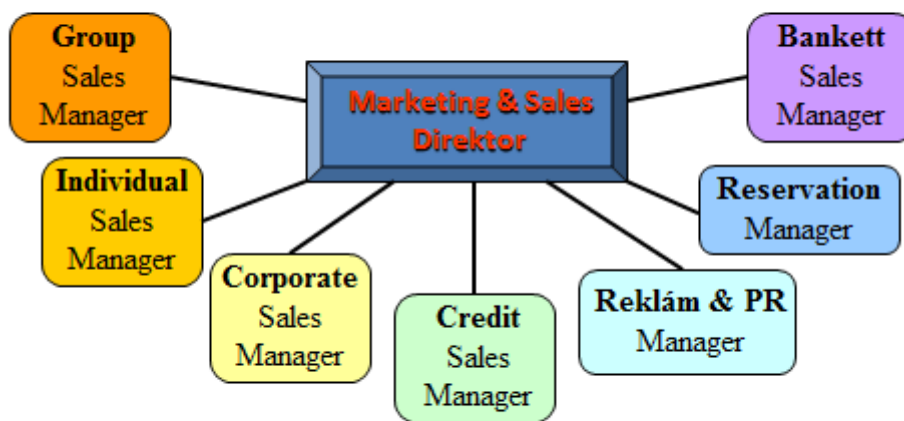
- a szobakapacitás értékesítésével a folyamatos foglaltság biztosítása,
- kapcsolódó szolgáltatások értékesítése,

- kapcsolódó vendéglátóhelyek kapacitásának (étel-, italkínálat) értékesítése,
- különtermek értékesítése.

Rövid távú stratégia :

- Átlagtöltés-orientált üzletpolitika
- Átlagár-orientált üzletpolitika
- Eredmény-orientált üzletpolitika

Az értékesítési szervezet felépítése



52

Árképzés, áralkalmazások

Árdifferenciálás szempontjai:

- szobakategória (fekvés, berendezés, felszerelés)
- vendégkategória (egyéni, csoportos, törzsvendég, stb.) code of conduct
- partnerkategória (szezontól független)
- Corporate árkategória (vállalatok, cégek)
- rendezvénykategória (kongresszusi ár)
- szezonális (szezononként változó árak)
- fizetés ideje és módja (előlegfizetés, készpénzfizetés)

Ártípusok:

- rack rate
- corporate rate
- confidential rate (katalógus ár)

- travel agent rate (szállodák partnerei részére 50 %)
- flat rate (hosszabb időszakra szóló szerződések alapján)
- package rate
- weekend rate
- daily rate (6-17 óra között)
- air crew rate (légitársaságok alkalmazottainak, 20-50 %)
- gyermekkedvezmény

Értékesítési formák:

- Közvetlen értékesítés - közvetlen kapcsolat a vendéggel vagy megbízottjával, az értékesítés a szálloda joga
- Közvetett értékesítés: a szálloda valamilyen szerződés megkötésével lemond értékesítési jogáról egy adott kapacitás vonatkozásában

Szerződéstípusok:

- **Keretszerződés**

Együttműködési megállapodás.

Praktikus – hivatkozni lehet rá egy visszaigazoláson.

Szeretnék meggyorsítani a megrendelés és a visszaigazolás procedúráját.

Hosszú távú kapcsolatot feltételez.

Egyszerre több együttműködési forma is elképzelhető mellette.

Határozatlan időre kötik.

A szerződés állandó elemei:

A szerződés tárgya (szállodai szolgáltatás nyújtása és igénybe vétele)

A szálloda által nyújtott szolgáltatások köre, minősége

Megrendelés alaki és tartalmi követelményei

Áralkalmazással összefüggő feltételek

Módosítás, lemondás feltételei

Engedmények, kedvezmények kondíciói

Szolgáltatás teljesítésének elmulasztásával összefüggő következmények

A szerződés változó elemei:

Ár

Szezon-kiosztás

- **Eseti lekérés**

igény esetén alkalmazható

esetleges – bizonytalan

legáltalánosabban használt forma

más szerződés mellett is működhet

pontos információk a szállodától – töltés

az utazási irodának nem kell kockázatot vállalnia

Utazási iroda tájékoztatja a szállodát az igényeiről (megrendeléseinek információiról)

A szálloda a mindenkor szabad kapacitás függvényében visszaigazolja, hogy tudja-e biztosítani a megrendelést

- **Kontingens szerződés**

meghatározott szobamennyiség, ár, időtartam, visszaszállási-, lemondási határidő

visszaszállási időn túl az értékesítési jog a szállodáé

későn lemondott szobák – kötbér

A szálloda a szerződésben rögzített szobamennyiséget ad át az utazási irodának értékesítésre, melyet az szabadon értékesíthet az érkezést megelőző előre megállapodott határidőig.

- **Bérleti szerződés**

meghatározott szobaszám, időszak

az értékesítés az utazási iroda kizárólagos joga

bérleti díj fizetése

túltöltés eseté szobák visszakérése, ha az utazási iroda még nem értékesítette, a bevétel az utazási irodáé, a szálloda üzletszerzői jutalékra jogosult

- **Free sale szerződés**

egyéni vendégek közvetítése

szobatípusonkénti árak

szerződés időtartama

közvetítési jutalék

a megrendelés egyben visszaigazolást is jelent

GDS-eken keresztül kiválóan alkalmazható

Tartalma:

a megállapodás időtartama

szobatípusonként leköthető szobaszám

szolgáltatások konkrét felsorolása

az értékesíthető szobák ára, a közvetítő jutalékának mértéke %-ban

az eladásról szóló értesítés információi: vendég neve, érkezés és elutazás dátuma, szobatípus, létszám

a fizetés és elszámolás módja

Üzletviteli és etikai kódex

Minden szerződés minimum kétoldalú: szolgáltatás nyújtásban és igénybe vételében állapodnak meg.

Hatályossá válik, ha a szálloda visszaigazolja: írásban, vagy olyan számítógépes helyfoglalási szám vagy mód feltüntetésével, amely egyértelműen a megrendelésre vonatkozik.

A visszaigazolásnak a szolgáltatások árát is tartalmaznia kell.

A szállodák vállalják: nem kínálnak ki magasabb árat a közvetítőnek, mint a saját publikált áruk

A szálloda vállalja, hogy a vendégeit nem bátorítja és ösztönzi arra, hogy a szállodánál közvetlenül foglaljon.

Szálloda vállalja, hogy az utazásszervező útján érkező vendégnek ugyanolyan minőségű szolgáltatást nyújtanak, mint saját vendégeinek.

Előlegfizetési módok

Garancialetét: a teljes ár egy részének az ügynök által való kifizetése előlegként a szállodának.

Becsületpénz – szerződéses kompenzáció, mely „foglaló”-ként viselkedik.

A szállodának rögzítenie kell, hogy az adott előleget „becsületpénz”-ként akarja kezelni.

Foglalási díj: előleg fizetése.

A szállodai számlából levonandó, de lemondás esetén nem fizetendő vissza.

E-business, helyfoglalási rendszerek, az Internet szerepe a szálláshely-értékesítésben

Disztribúció speciális helyzete:

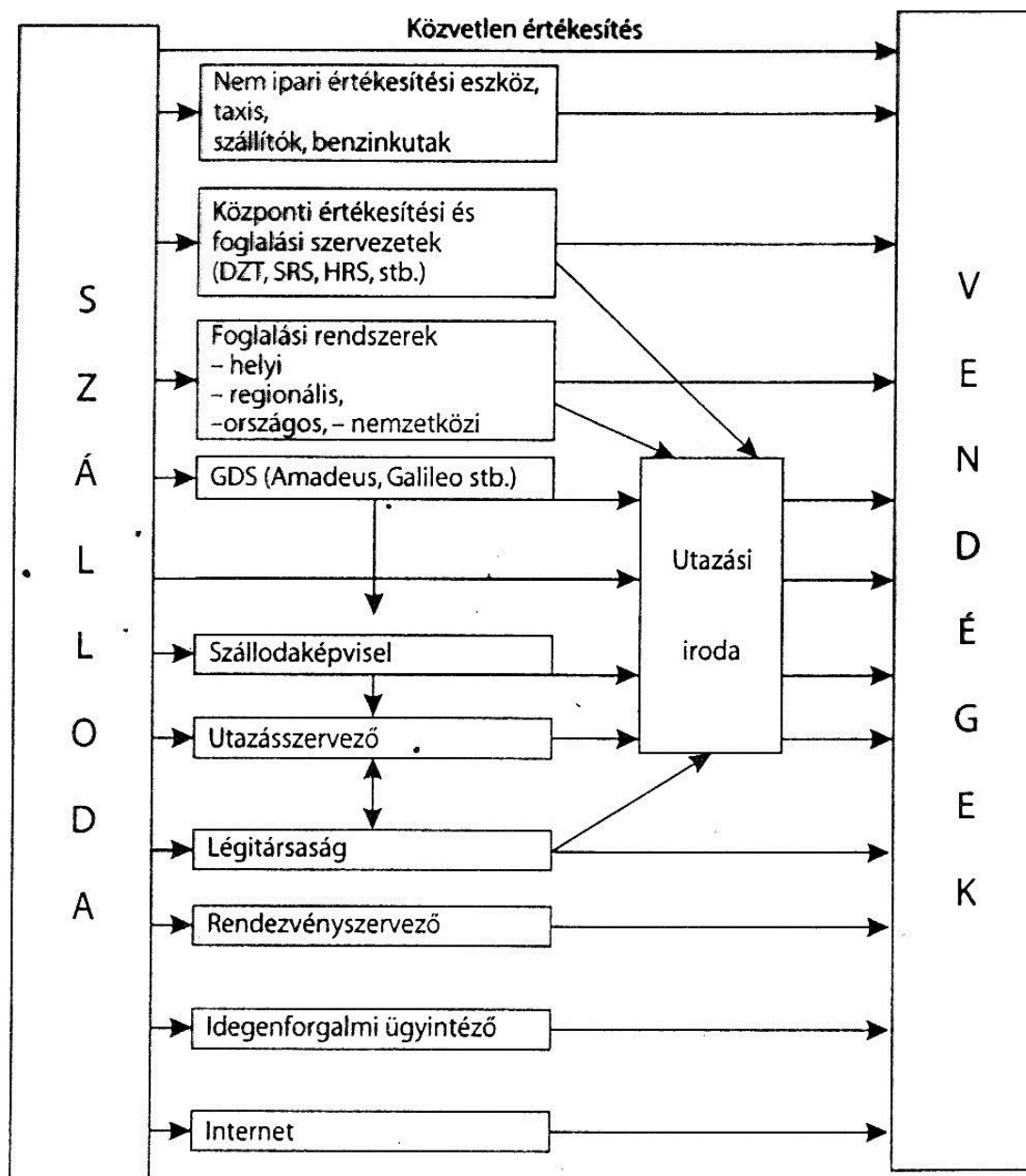
- helyhez kötöttség
- nagy szolgáltatáshányad
- fizikailag nem teríthető

Közvetlen értékesítés:

- Intern (Recepció, F&B)
- Extern (sales departments)
 - vállalatok
 - egyesületek, közintézmények
 - szövetségek
 - utazásszervezők, utazási irodák
 - régiók, országok

Közvetett értékesítés:

- vevőkapcsolat korlátozott lehetőségei
- értékesítési munka fokozása
 - értékesítési közvetítő
 - értékesítés-segítő



Szállodaláncok saját foglalási rendszerei

Holiday Inn (Holidex)

Marriott (Marsha)

Sheraton (Reservatron)

Hilton (Hilstar)

Helyi számítógépes foglalási rendszerek

nagy forgalmú helyszínek

idegenforgalmi hivatal

piactér

pályaudvar

repülőtér

szállodafoglalási automaták

árkategória, komfort, tartózkodási idő

szóba jöhető szállodák

foglalásigazolás, előlegfizetés automatán keresztül

Regionális számítógépes foglalási rendszerek

turisztikai kínálat összefogása

értékesítési csatornák optimalizálása

rugalmasan alakítható kínálat

kapcsolat GDS hálózattal

- szállodák felsorolása
- árak és foglaltsági helyzet
- szállodák ismertetése
- szállodautalványok nyomtatása
- útvonalak nyomtatása

GDS Travel Agent Systems

nemzetközi kapcsolat, globális foglalás

az egész világra kiterjedő összeköttetés (Global Distribution System)

- Sabre (US, CA, EU)
- Galileo (AU, EU, NZ)
- Amadeus (AU, EU, SUS)
- Apollo (US, CA)
- Worldspan (EU, US)
- Pegasus (online)

Internet Travel Systems

Travelocity (Sabre GDS)

Expedia (WorldSpan)

TravelNow (Sabre)

Orbitz (Pegasus)

AOL Travel (Sabre)

Yahoo Travel (Sabre)

TrawlWeb (Pegasus)

Cheap Ticket (Pegasus)

Hotels.com (Sabre)

1,000's More (Pegasus)

GDS – csomagok összeállítása

Multi-channel értékesítés

Utasoknak online opció, személyre szabott tartalom

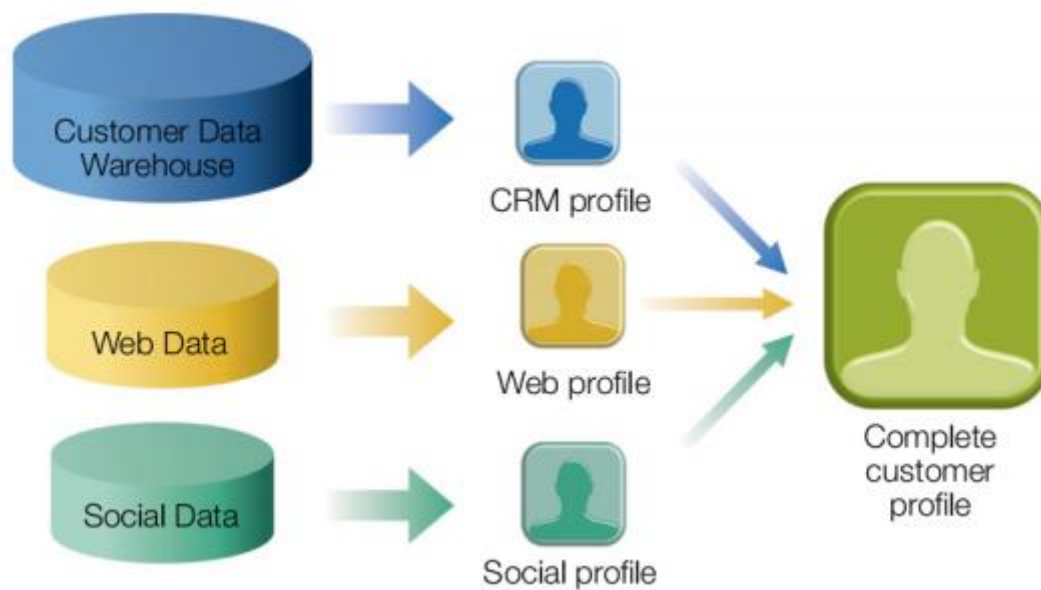
Szolgáltatóknak széles körű lefedettség

Vállalatoknak utazás-menedzsment

GDS - igényfelmérés

GDS - az utazási ügynök „memóriája”

GDS Customer Profiles – információtárolás az ügyfelekről



GDS - keresés, összeállítás, ajánlattétel

Egy forrás az összes tartalomhoz

Összes légitársaság

Nem hagyományosan GDS-ben foglalt tartalom (túra, biztosítás...)

Integrált hozzáférés nem GDS tartalomhoz (fénykép, térkép)

Grafikus tartalom az értékesítés hatékonyságának növelésére

GDS – foglalás és eladás

Értékesítési platform (Vista)

Interaktív értékestés

Minőségellenőrzés

Jegykiállítás

Cross-selling – kapcsolódó szolgáltatások értékesítése

GDS -számlázás, követelésbehajtás

Hagyományosan nagyon időigényes terület

Integráció az összes rendszer között

Koncentráció az értékesítésre

Költsécsökkentés

GDS – végrehajtás, ellenőrzés, riport, monitoring

Jegykiállítás

E-ticketing

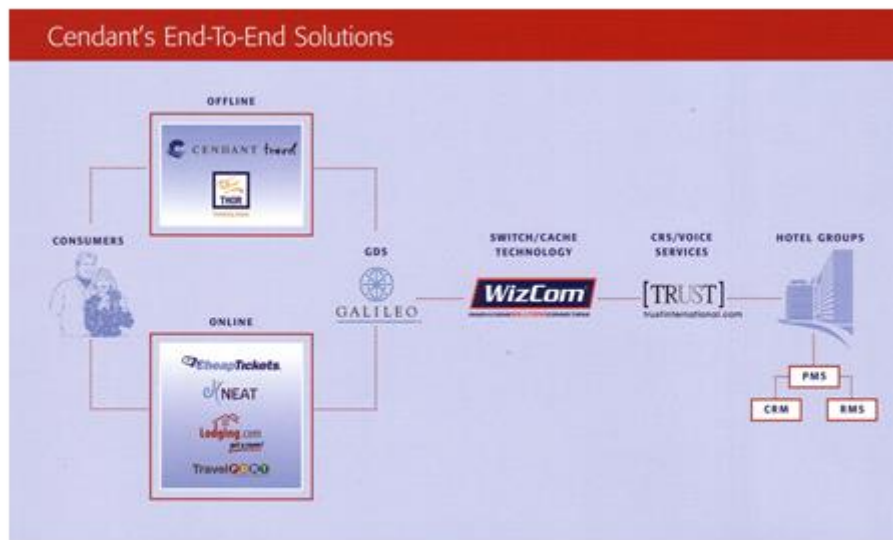
Checkmytrip, SMS

Szállodai kínálat a GDS – eken



	Hotelek száma <i>több, mint ...</i>	Szállodaláncok száma
<i>Sabre</i>	<i>31 ezer</i>	<i>201</i>
<i>Galileo</i>	<i>30 ezer</i>	<i>196</i>
<i>Worldspan</i>	<i>26 ezer</i>	<i>165</i>
<i>Start – Amadeus</i>	<i>20 ezer</i>	<i>200</i>

92



93

Az Internet szerepe a szálláshely-értékesítésben

a kínálat színes monitoron való bemutatása (üdülőszállodák)

keresők jelentősége

speciális információk, ajánlatok

hitelkártyával online fizetés

elterjedése veszélyeztetheti az utazási irodák közvetítői szerepét

komplex utazási programok

☐ utazási irodák

További értékesítési csatornák

Központi értékesítési és foglalási szervezetek

Utazási iroda („voucher”)

Szálloda-képviselő (USA)

Idegenforgalmi hivatal (ismeret-közvetítés)

Konferencia-közvetítő

Utazásszervező (csomagajánlatok, kontingensek)

Nem hivatásos közvetítő (spontán; taxi, benzinkút, üzletek, stb.)